

PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO: EXPLANAÇÃO DAS PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS QUE COMPÕEM O PERFIL

Márcia Fernanda Pasa Bortolotto¹; Ednilse Maria Willers²

RESUMO: O profissional de Secretariado Executivo é peça chave dentro da organização, devido à flexibilidade do seu perfil atribuições e competências. Esse estudo trás uma explanação sobre as competências técnicas e humanas que o profissional precisa ter para estar apto ao que as organizações esperam e precisam neste mercado competitivo e globalizado. Mas é importante que esse profissional entenda o seu papel e assuma para si a responsabilidade de desenvolver e aprimorar características que compõem o seu perfil, como flexibilidade, criatividade, liderança, dinamismo, iniciativa, eficiência, descrição, cooperativismo, ética, paciência, comprometimento, tomada de decisão. Frente a isso pode-se afirmar que o Profissional de Secretariado Executivo é multifuncional e polivalente.

PALAVRAS-CHAVES: Profissional de Secretariado; Competências Técnicas e Humanas

ABSTRACT: The professional of Executive Secretariat is key-piece inside of the organization, due to the flexibility of its profile attributions and competences. That study presents a reflection on the techniques and human competences that the precise professional to have to be capable to that the organizations wait and they need in a market competitive more and more. But it is important that the professional understands its role and assume for itself the responsibility to develop and to improve characteristics that compose its profile, as flexibility, creativity, leadership, dynamism, initiative,

¹ Docente do curso de Secretariado Executivo Bilíngüe da Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE/Campus de Toledo. Especialista em Gestão Empresarial: Formação de Executivo. marcia@bortolotto.ind.br

² Docente do curso de Secretariado Executivo Bilíngüe da Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE/Campus de Toledo. Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngüe e aluna do curso de Mestrado “Desenvolvimento Regional e Agronegócio” da UNIOESTE/Campus de Toledo. ednilse@unioeste.br

efficiency, description, cooperation, ethics, patience, taking of decision, among another. Front to that can be affirmed that the Professional of Executive Secretariat is multifunctional and versatile.

KEYWORDS: Professional of Executive Secretariat; Technical and Human Competences.

1 INTRODUÇÃO

Esse artigo tem por objetivo explanar sobre as principais competências do Profissional de secretariado Executivo, que desde a época áurea da máquina de escrever até hoje, reino da internet, muitas foram as mudanças que ocorreram na função de secretário até chegar a ser uma profissão reconhecida por lei (Lei 7377, de 30/09/85 e Lei 9261, de 11/01/96). Evoluiu, paralelamente, a uma constante (re)construção das atividades administrativas devido à chegada do computador e das tecnologias de informação e de comunicação.

Os profissionais tiveram que rever e renovar seu modo de executar as atribuições inerentes à profissão, reconstruindo-se a cada nova situação e a cada nova tecnologia que lhes era apresentada. A incorporação de novas competências e habilidades permitiu-lhes ocupar mais espaço junto aos dirigentes e às equipes de trabalho. Tornaram-se profissionais capazes de intervir, identificar problemas e resolvê-los, propor soluções para os problemas que surgem no ambiente de trabalho, analisar dados, informações e trabalhar em equipe.

Por isso, de acordo com CARVALHO (1998) atualmente, o secretário executivo é um assessor executivo e administrador de informações que assessora a direção/chefia a processar e organizar informações. Possui prática nas rotinas de escritório, habilidade para assumir responsabilidades sem supervisão direta, iniciativa e autonomia para tomar decisões e solucionar problemas. Precisa apresentar liderança, confiabilidade, espírito de equipe, criatividade, ética, descrição, dinamismo, ser polivalente.

A complexidade das organizações e das decisões, bem como a intensificação

das situações nelas envolvidas, passa a exigir profissionais de Secretariado Executivo que administrem uma nova competência de aprendizagem e de tratamento analítico-conceitual, capacidade de autogerenciamento, de assimilação de novas informações, habilidades de natureza operacional, flexibilidade intelectual, comportamento autônomo e formação intelectual diferenciada.

2 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO E SUAS COMPETÊNCIAS TÉCNICAS E HUMANAS

Desde os anos 90 até a atualidade vem ocorrendo mudanças significativas no perfil do Profissional de Secretariado Executivo. O mercado tem exigido profissionais de formação acadêmica específica e direcionada à área de atuação em Secretariado Executivo, que devem ser aptos a atuarem como:

- a) Assessor Executivo – sendo o agente executor e multiplicador mais próximo dos executivos nas organizações;
- b) Gestor – veicular a prática do exercício de atribuições e responsabilidades, das funções de Secretariado Executivo, exercendo as funções gerenciais como: capacidade de planejar, organizar, implantar e gerir programas de desenvolvimento;
- c) Empreendedor – promover as idéias e as práticas inovadoras, com competência para implantar resoluções alternativas e inovadoras, bem como capacidade crítica, reflexiva e criativa;
- d) Consultor – estender à empresa e à sua cadeia produtiva seus objetivos e políticas, trabalhar com a cultura da organização, transformando-as em oportunidades.

Diante disso de acordo com MEDEIROS E HERNANDES (1999) percebe-se que, as empresas procuram profissionais que tenham em seu perfil a capacidade de gerenciamento, habilidade para tomar decisões, relacionar-se com todos os níveis hierárquicos, bem como capacidade para entender o negócio e as estratégias da organização. O profissional de hoje, é um solucionador de problemas em quem o executivo confia e delega atividades extremamente importantes, com toda confiança.

A essência da profissão não se resume ao desempenho de tarefas rotineiras de escritório, mas pede também o domínio de determinados conhecimentos e habilidades, particularmente as relativas a finanças, economia, marketing, relações humanas no

trabalho e idiomas.

O Profissional de Secretariado Executivo deve manter-se sempre aberto para novas aprendizagens na execução das atividades que lhe são confiadas, com isso sempre obterá êxito, dedicando-se ao conhecimento do trabalho que irá realizar usando sempre o bom senso e equilíbrio para transmitir confiança e capacidade de solucionar problemas, precisa cuidar de sua imagem, pois é, através dela que as pessoas irão construir a imagem da organização.

Como todas as áreas estão alicerçadas em pessoas e processos os profissionais de Secretariado Executivo tem que possuir competências técnicas e competências humanas.

2.1 COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

Principais métodos utilizados para o desenvolvimento de uma atividade secretarial, que garantirá a eficácia do resultado e conseqüentemente do processo ao qual este profissional está inserido, será descrito a seguir.

De acordo com MAGALHÃES E SOUZA (2001) é chamado de técnicas secretarias o conhecimento de métodos para o desenvolvimento de atividades administrativas que irão assegurar a eficácia de resultados.

Não importa o tempo de profissão que o profissional de Secretariado Executivo tenha, precisa diariamente aplicar suas habilidades e principalmente suas técnicas secretarias, aperfeiçoando-as constantemente, para um resultado eficaz.

As organizações esperam dos profissionais de Secretariado Executivo a consciência de seus deveres, dedicação ao trabalho, equilíbrio emocional para desempenhar suas atividades, que seja digna de confiança, que saiba delegar atividades e que tenha habilidades para trabalhar em equipes. Cabe ao profissional de Secretariado Executivo, classificar e dar soluções aos mais variados assuntos, tais como redigir cartas, memorandos e documentos de todos os tipos, organizar a mesa do executivo e atendê-lo, selecionar assuntos e pessoas que serão atendidas pelo executivo, manter contato com outros departamentos, secretariar reuniões e preparar roteiros de viagem, isto é, para exercer todas as suas atividades, é preciso ser flexível e

manifestar interesse por realizar diferentes atividades.

O profissional de Secretariado Executivo, precisa manter sua rotina bem planejada e organizada, quanto mais organizada for, melhor será seu desempenho. O desenvolvimento eficaz de uma atividade exige bons hábitos e capacidade de fazer planos, para tanto, deve esforçar-se continuamente para tornar seu desempenho satisfatório.

2.1.1 Atendimento ao cliente

A atenção das organizações não está somente voltada para a produção. A qualidade do serviço não atinge somente produtos, mas sim as relações com os clientes. Essa relação de parceria que irá manter a organização competitiva no mercado. Maiores lucros serão obtidos quando as necessidades dos clientes, internos e externos, forem atendidas.

O profissional de Secretariado Executivo que está inserido nesse processo é peça chave, precisa conhecer os objetivos da organização, missão de cada departamento para desenvolver esta atividade com eficácia, tanto em relação ao cliente interno quanto aos clientes externos da organização.

Clientes internos - a postura do profissional de Secretariado Executivo deve ser de facilitador e intermediador das ações para a realização de atividades.

O profissional de Secretariado Executivo tem a responsabilidade de assessorar e dar suporte para a equipe com quem trabalha. O atendimento não é só a comunicação e recepção, mas sim, a execução de atividades com eficácia.

Para garantir a eficácia e o resultado, o profissional deve identificar as expectativas e as necessidades da equipe, analisar a viabilidade de execução, executar as atividades, garantindo a satisfação do solicitante.

Clientes externos – são todos aqueles que têm algum relacionamento com a organização, mas não fazem parte do contexto organizacional.

Os clientes externos merecem um tratamento formal, pois se tratam de profissionais com os quais tem o mesmo objetivo dos clientes internos, mas interesses diferenciados.

O profissional de Secretariado Executivo precisa identificar quais são os

objetivos e interesses dos fornecedores e consumidores em relação a organização, analisando o interesse de viabilizar a execução do que foi solicitado, garantindo a satisfação do cliente e realizando assim os objetivos da organização.

2.1.2 Comunicação e Expressão

Estabelecer e manter boas relações com coragem, desprendimento, coloca o Profissional de Secretariado Executivo em vantagem e perspectiva para viver com qualidade.

Comunicação refere-se ao processo pelo qual alguém ou alguma coisa torna-se comum a duas ou mais pessoas, ou seja, é compartilhada. Comunicação é o processo de transmitir idéias ou pensamentos de uma pessoa para a outra com a finalidade de promover o entendimento da pessoa que recebe. É o intercâmbio de informação entre duas ou mais pessoas ou organizações, por meio verbais ou não verbais.

É o processo de transmitir e receber idéias, impressões e imagens, com o objetivo de afetar o comportamento das pessoas. É a ação de tornar algo comum a duas ou mais pessoas.

2.1.3 Logística

Neste caso logística, compreende o conjunto de providências e ação que irão garantir a realização de uma atividade específica.

São muitas as atividades que o profissional de Secretariado Executivo é responsável, para tanto serão citada três atividades principais e de total importância.

1) Organização de Eventos - evento é um acontecimento confraternizacional com uma formatação especial, uma realização que assume uma realidade própria, observando-se a natureza desse fim, podendo apresentar em caráter administrativo, econômico, político, social, educativo, recreativo, turístico, esportivo ou lúdico. Esses encontros contribuem também para tratar todo e qualquer assunto com um público de interesse, atribuindo-lhes uma natureza real e objetiva. É indispensável o trabalho do profissional em todas as etapas da organização.

2) Viagem – a organização de viagens é uma atividade que envolve diversas etapas e é indispensável que o profissional de Secretariado Executivo tenha eficácia ao planejar

um roteiro para o executivo.

Qualquer falta ou esquecimento poderá comprometer irremediavelmente a viagem e o sucesso dos negócios. Portanto, assim que o executivo fornecer o itinerário da viagem, é preciso começar a providenciar as passagens e as reservas de hotéis. Isso pode ser feito diretamente ou por intermédio de uma agência de viagens que oferecem varias vantagens. Seja longa ou curta uma viagem, ao programá-la tenha o máximo de cuidados com pequenos detalhes.

3) Reuniões – o papel do profissional de Secretariado Executivo é organizar com o executivo uma relação das pessoas que participarão da reunião, não fazendo apenas convocações verbais, mas também por escrito com a máxima antecedência possível. O grau de formalidade dos convites para a reunião deve conter: local, data e horário da reunião, assunto a ser tratado e um pedido de confirmação da presença.

O profissional de Secretariado Executivo deve permanecer em contato com os outros profissionais e registrar todas as confirmações e desistências. A medida que for tomando conhecimento, deverá comunicar para seu executivo, talvez ele queira incluir novos nomes substituindo dos convites recusados. Também é sua atribuição, fazer a preparação da sala de reuniões e assessorar durante a reunião.

2.1.4 Gerenciamento da documentação e informação

Esta técnica consiste na recepção, interpretação, análise, difusão, armazenamento e manutenção de toda e qualquer informação emitida ou recebida pela organização.

Para tanto, o profissional de Secretariado Executivo deve conhecer a missão da organização produto, estrutura organizacional, interação com os demais departamentos, fazer o levantamento de dados informacionais e dos fluxos adequados para atender as necessidades do processo, desenvolver um sistema informal que prevê o tratamento da informação desde sua recepção até o seu descarte.

Essa técnica é fundamental para a manutenção de qualquer outra técnica secretarial, visto que o profissional de Secretariado Executivo é intermediador do processo e esses são alimentados pela informação.

2.2 COMPETÊNCIAS HUMANAS

Esta técnica está relacionada aos comportamentos humanos, pois o Profissional de Secretariado Executivo precisa ter uma postura adequada para conviver na organização. A competência humana é pessoal, cada um tem sua própria personalidade.

Abordaremos algumas das principais competências humanas, ética, relação interpessoais e intrapessoal.

2.2.1 Ética

Ética deve ser entendida como um conjunto de princípios básicos que visa disciplinar e regular os costumes, a moral e a conduta das pessoas.

Cada cidadão deve ter ações e atitudes éticas na sua atividade profissional, pois cada indivíduo é responsável por contribuir positivamente para a construção de uma sociedade dentro dos princípios éticos.

Para orientar os profissionais a agir dentro da ética, existe um conjunto de deveres e regras a que chamamos de ética profissional, que é regido por um código, o código de ética da profissão. De acordo com MEDEIROS E HERNANDES (1999) pode-se definir ética profissional como o conjunto de princípios que regem a conduta funcional dentro da profissão. Alguns destes princípios aparecem praticamente em todas as profissões, como:

- a) honestidade no trabalho;
 - b) lealdade para com a organização;
 - c) formação de uma consciência profissional;
 - d) execução do trabalho nos mais alto nível de rendimento;
 - e) respeito à dignidade da pessoa humana;
 - f) segredo profissional;
 - g) discrição no exercício da profissão;
 - h) prestação de contas ao superior imediato;
 - i) observação das normas administrativas da organização;
 - j) tratamento cortês e respeitoso a superiores, colegas e subordinados hierárquicos;
 - k) Apóio a esforços para aperfeiçoamento da profissão.
- Consideram-se faltas contra a dignidade do trabalho:
- a) utilizar informação e influências obtidas na posição para conseguir vantagens pessoais;

- b) ter conduta egoísta na transmissão de experiências e conhecimentos;
- c) não prestar ajuda aos companheiros;
- d) fazer publicações indecorosas e inexatas.

O Profissional Secretário Executivo ocupa posição de acessória dentro da empresa e conseqüentemente está em contato permanente com todo tipo de informação empresarial. Assim sendo, o profissional deve ter sólidos princípios éticos, pois está exposto, a todo o momento, a situações que o leve a cometer deslizes éticos em função de eventuais pressões internas e externas inerentes ao seu mundo de trabalho.

2.2.2 Relações Interpessoais

Um fator importante no trato com as pessoas é saber ser flexível, isto é, ter relações conforme os casos se apresentam ou conforme as pessoas são.

Segundo MEDEIROS E HERNANDES (1999) para desenvolver a flexibilidade de comportamento, exigem-se o conhecimento de si mesmo, melhor compreensão dos outros, boa convivência grupal e o desenvolvimento de aptidões para um relacionamento mais ameno com as pessoas. Quando uma pessoa compreende e aceita o seu mundo pessoal, ela se torna mais compreensiva e tolerante com o comportamento dos outros.

O profissional de Secretariado Executivo precisa trabalhar harmoniosamente com seus colegas, procurando não fazer distinção de qualquer espécie. Nesse tipo de relacionamento, deve demonstrar lealdade, confiabilidade e bom senso.

O comportamento resulta não só da nossa personalidade, mas, sobretudo das expectativas do grupo a que pertencemos e do papel que nele desempenhamos.

Dentro de uma organização ou instituição, uma das principais qualidades desejáveis no profissional de Secretariado Executivo é a capacidade de relacionar-se com os outros: superiores, colaboradores e visitantes.

O fluxo uniforme e harmonioso do trabalho depende da forma como se trabalha com os outros e da forma como se influencia os outros para que trabalhem com cada um.

Uma boa regra a seguir para evitar situações desagradáveis de atritos e

discussões de aspecto pessoal, deve ser excluída expressões tais como “eu acho quê”, “na minha opinião”, “perdão”, “mas você não entende”, e outras. Há comportamentos que provocam em geral, atritos, reações agressivas, cortar a palavra de quem está falando, passar por cima de quem ocupa cargos superiores, a falta de modéstia e a presunção. Enfim, é necessário sempre deixar aberta a possibilidade de rever posições e aceitar que talvez o outro possa ter razão.

O profissional de Secretariado executivo procurará de todas as maneiras buscar equilíbrio emocional e evitará comportamentos que manifestam insegurança, como protestar, contra casuais observações desfavoráveis de seu trabalho, ficando ofendido ou ressentido. Não deve encarar tais críticas como pessoais, mas relativas a uma parte do seu trabalho. Quem muito precisa de aprovação e reconhecimento das provas de imaturidade profissional.

O profissional de Secretariado Executivo, não se deixa abater pelo medo de fracassos porque sabe que é capaz de errar e acertar e que suas falhas não são vistas como incapacidade. Portanto, quando erra, evita situação de lamúria, manifestação de desequilíbrio emocional. Evita, sobretudo, fazer acusações e culpar alguém por seus próprios limites.

2.2.3 Relações Intrapessoais

É de importância do profissional de Secretariado Executivo se conhecer enquanto pessoa, interpretar as características de sua personalidade, para que possa administrar em benefício do processo administrativo ou de trabalho, pois isto garantirá uma postura e um perfil adequado a um profissional de assessoramento.

Sendo importante também apresentar motivação, a qual é algo que tem poder de criar no indivíduo um estímulo que o leva a organizar o seu procedimento para poder satisfazer uma necessidade pessoal. A necessidade insatisfeita provoca atividade que gera uma necessidade satisfeita.

O profissional de Secretariado Executivo atua como agente motivador, transmitindo uma imagem positiva e confiável na sua área de atuação, promovendo o intercâmbio saudável entre a equipe que assessora, o cliente interno e externo.

Na organização, motivação está relacionado com sentimentos e atitudes relacionadas as condições de trabalho em geral. Dando convicção ao indivíduo que está no caminho daquilo que se pode esperar alcançar.

Sendo que o Profissional de Secretariado Executivo age também como líder dentro da organização é de suma importância ficar atento a essa característica.

O líder é alguém que sabe o que precisa ser feito e como conseguir que seu pessoal execute as tarefas, permanecendo motivados.

Liderar é guiar, dirigir, ter capacidade de obter resultados, comandar persuadir, ser capaz de estabelecer metas e objetivos fazer um grupo esforçar-se para atingi-los e ter capacidade de motivar.

Um líder motiva inspirando confiança, sendo persistente comunicando com eficácia, ouvindo com atenção, compreendendo as pessoas e suas reações, agindo com objetividade, demonstrando firmeza.

Para tanto, o líder tem uma missão, praticar a supervisão consultiva e emocionalmente estável e profissional.

Caráter, personalidade, responsabilidade e competência são características básicas da liderança.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, percebe-se que o perfil e atribuições do profissional de Secretariado Executivo é complexo e não se restringe a atividades rotineiras de um escritório, mas sim esta interligado com toda a organização. E é importante lembrar que para atingir a excelência no trabalho precisa haver constante reciclagem e aperfeiçoamento de conhecimento.

Sendo também que o conhecimento das competências técnicas tem um grau de dificuldade menor para serem apreendidas já que as competências humanas são complexas precisando assim o Profissional estar pré-disposto a muitas vezes fazer mudanças em seu modo de agir e pensar. Procurando adequar-se ao perfil desejado pelas organizações. As quais têm grande expectativa em relação a esse profissional

que possui em seu perfil características tão ecléticas e que fazem a diferença dentro da organização, por se tratar de um profissional que além de executar tarefas rotineiras de escritório apresentam um exímio desempenho em relacionamento humano, sabendo trabalhar em equipe, tendo capacidade de liderança, motivação, equilíbrio e flexibilidade para apresentar soluções a problemas da organização. Não sendo assim um mero comunicador de problemas.

Ainda é importante ressaltar que o profissional de Secretariado Executivo é polivalente e multifuncional característica essas que são hoje de fundamental importância no mundo globalizado ao qual fazemos parte e que fazem a grande diferença no perfil profissional, dessa que sem sobra de dúvidas podemos dizer que será uma das profissões que tem muito espaço e reconhecimento para conquistar.

É importante que o Profissional de Secretariado Executivo, tenha consciência de seu perfil profissional, ousando mudar características, não deixando que sua vida seja apenas um pano de fundo, deve sentir emoção em cada ato, cada decisão. Deixando que o profissionalismo o instigue à mobilização de suas aptidões, é necessário inovar e ocupar o seu espaço no mercado de trabalho.

Ser flexível, tenaz, difundindo o conhecimento, informando com precisão, sendo ágil e transparente nas tomadas de decisões, pois este é um fator de diferencial na gestão do conhecimento. Prazer e emoção constituem temperos imprescindíveis. Aprender com o ato de aprender, fomentar idéias emergentes, pois o conhecimento e aprimoramento precisam ser mutantes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARVALHO, Antonio Pires de. **Manual do Secretario Executivo**. São Paulo: D`Livros Editora, 1998.

MAGALHÃES, Adriana P. ; SOUZA, Núbia Renata de. **A atuação da Secretária nos diferentes níveis secretariais**. Monografia (Curso de Graduação Secretariado Executivo) Universidade do Vale do Paraíba – Faculdade de Ciências Sociais Aplicada, 2001.

MEDEIROS, João Bosco. HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária Lei no. 9.261/96**. 7 ed. São Paulo : Atlas, 1999.